



乐趣是我们从工作中获得的重要回报之一。

如果你在工作中找不到乐趣，那你可能需要借助一点魔力来改善你的职业。



*Magic
words @ work*

玩转工作

职场 360° 沟通术

【美】霍华德·凯明斯基(Howard Kaminsky) 著
亚历桑德拉·彭尼(Alexandra Penney)
张忠华 译



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



*Magic
words @ work*

玩转工作

职场 360° 沟通术

【美】霍华德·凯明斯基 (Howard Kaminsky) 著
亚历桑德拉·彭尼 (Alexandra Penney) 著
张忠华 译



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

Copyright © 2004 by Howard Kaminsky and Alexandra Penney
Chinese (Simplified Characters Only) © 2005 by China WaterPower Press/
Beijing Multi-Channel Electronic Information Co., Ltd.
ALL RIGHTS RESERVED.

北京市版权局著作权合同登记号：图字 01-2004-5640

图书在版编目 (CIP) 数据

玩转工作：职场 360° 沟通术 / (美) 凯明斯基 (Kaminsky, H.), (美) 彭尼 (Penney, A.) 著；张忠华译. —北京：中国水利水电出版社，2005
(职业顾问系列)

书名原文：Magic Words @ Work

ISBN 7-5084-2827-7

I. 玩... II. ①凯...②彭...③张... III. 人际关系学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 030431 号

书 名	玩转工作：职场 360° 沟通术
作 者	[美]霍华德·凯明斯基 (Howard Kaminsky) 亚历桑德拉·彭尼 (Alexandra Penney) 著
译 者	张忠华 译
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址：www.waterpub.com.cn E-mail：mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话：(010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心) 82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京市天竺颖华印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16 开本 9 印张 80 千字
版 次	2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷
定 价	19.80 元

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社营销中心负责调换
版权所有·侵权必究



霍华德·凯明斯基

曾任华纳图书公司、兰登书屋以及 William Morrow/Avon 公司总裁和发行负责人。他写过数部剧本、五本小说(与妻子苏珊合著),发表过大量文章。

亚历桑德拉·彭尼

著名畅销书作家,曾任《自我》(Self)杂志主编,还为《纽约时代杂志》(The New York Times Magazine)等媒体写过有关生活方式的专栏文章,深受读者欢迎。





- ◎ 斯芬克斯效应：保持安静与沉默能迫使对方说话，成功获取目标信息。
- ◎ 对“越权”说不：出现问题时要警告员工不要越级行事。
- ◎ 学做草原土拨鼠：处于管理层变动之中时，要保持低调。
- ◎ 辨识红色预警标识：职场动荡时要敏感地辨别出危险信号，才能留住工作，保护自己。
- ◎ 任劳任怨未必有回报：工作是需要智慧的，努力地工作远不如聪明地工作。
- ◎ 提高嗓门比举手更有用：不要把生命浪费在请求别人允许你发言上。
- ◎ 并非所有的泡菜都是酸的：学着去从不同的角度看待工作和生活。

策划编辑：黄弈人
责任编辑：陈艳蕊

装帧设计  美·信·设·计
M.P. 13651093778

译这本书历时三个月，如今工作完成，我却有些忐忑不安，因为虽然我翻译过近两百万字的资料，但译书还是头一遭。第一次译书给了我新的体验，同时也让我学到了很多翻译与职场中的实用知识。

在杨光明编辑的鼓励与支持下，我满怀信心与激情地开始翻译本书。然而动笔之后才知其艰难，与以往译的东西迥异。这本书看似简单，有些地方却不好把握，需反复推敲才能确定其含义。我决定先把书通读一遍。读的过程中，除了初步了解两位作者的行文风格外，我还试图了解全书的大致内容，从而确定翻译文风。

我的专业是英语，工作多年后又学过工商管理课程，这些都是我译《玩转工作》的优势。对我而言翻译本书一举两得：接触纯正的英语，加深对企业管理理论与实践以及职场生存法则的认识。

我所做的工作基本上都与英语有关，特别是近四五年来的翻译经历，使我的英语水平上了一个新的台阶，但翻译这本书是一个新的挑战。多年的翻译经验和持续不断的学习派上了用场。尤其是这两年来参加工商管理课程的学习，不仅使我能更快地理解本书的内容，而且可以将教材里的知识点与本书中从实践总结出来的职场魔语进行对比，令我收获很大。尽管教材中和课程里会提供不少案例，但相比之下，本书里的小故事更有意思。

就管理自我而言，个人要在职场上有所建树，很重要的一点就是要热爱本职工作。“工作没乐趣了吗？”告诉我们工作本身应该是一种乐趣，否则我们一生中大部分清醒的时间都是在忙碌与烦闷中度过，人生的意义又何在呢？在管理学上，关于人的动机与需求有不少理论，如马斯洛的需求层次理论、双因素理论、期望理论等，对如何激发人的工作积极性进行了系统的研究。人的需求与欲望永远是向更高阶段发展的，所以，如果员工能在工作中保持愉悦的心情，则表明他们受到某种因素的激励。如果你所在的公司没有为员工提供这种激

励机制，不妨看一看霍华德与亚历桑德拉所提供的建议。

“你的拇指就是很好的标尺”说的是如何凭借本能进行决策，它阐明了领导者应该具备的一种素质。在这一领域，管理学和战略管理学也有相当多的研究。作为一名领导者，有时候凭直觉作判断乃必要之举。当然，直觉不能凭空而来，它必须建立在充分的理论与实践基础之上。正如本书所指出的那样，前提条件是你必须凭经验了解自己的拇指有多长，才能把它当作标尺。

“‘检举’曲径通幽”属于管理与上司关系的范畴。自从美国安然公司爆发财务丑闻以来，人们就非常关注所谓的公司“告密者”，因为正是这些人使公众了解了真相。我们学“财务管理学”时提到过安然的案例，“组织管理学”也涉及到检举公司内部腐败事件的内容，但“‘检举’曲径通幽”告诉我们还有另外一种两全其美的解决办法，既能终止公司内部腐败现象，同时又能保证公司形象不受影响，这样检举人也就不必担心遭到报复。

以上所举只是书中较典型的实例。无论你是否学过工商管理课程，阅读本书都将使你受益匪浅。我把本书通读过三遍，译了一遍，中英对照检查了两遍，最后又把译文细查了一遍，收获颇多，在此难以一一赘述。不少条目只要看过一次就能记住，有的则需细细品味才能了解其中真谛。

最后，在翻译本书过程中胡克清女士给予了我相当多的宝贵意见，另外罗丽梅女士也对部分译文提出了很好的建议，在此一并表示感谢。

张忠华

2005年5月

如今的职场很是衷情于玄妙的语言，如此一来，流行语也就拥有了更为广阔的生长土壤，也使我们在忙碌的工作、生活中更轻松地带战胜一个又一个新挑战。从诺曼·文森特·皮尔著的《积极思考的力量》(Power of Positive Thinking) 到最近出版的《箱外的思考》(Thinking Outside the Box)，其中的流行语都启发我们以一种全新的方式看待职场。一些流行语专门针对某种职业，如记者们最讨厌听的“充实内容、压缩长度”，这些话语的问题在于，无论它们是用于几乎所有行业还是某个具体职业，很快就会变得陈腐不堪。原因是：它们没有任何针对个人的意义，尽管每个人都知道它们。

我们合著的第一本书《魔语——谈笑应对生活挑战的 101 种方法》(Magic Words—101 Ways to Talk Your Way Through Life's Challenges)，就是根据我们收集的重要而富有意义的流行语写的。这些流行语中有些是我们自己创造的，有些是多年来从朋友和同事那儿听来的。所以，人们对该书的反响热烈并不令我们太吃惊。我们收到许多读者来信，他们把自己总结出来的对工作有益的各种话语告诉我们。“我想你可以将它们称作教你赚钱的魔语。”我们听到太多的人这样说，所以决定再写一本关于职场魔语的书，助你轻松玩转工作。

这本书共分为四部分：管理自我——如果不理解和激励自己，你的成功之船就无法启航；管理同事——帮助你把重点放在与他人一起工作并获得成功上；管理上司——教你如何理解并处理与上司的关系；最后，管理下属——助你处理与真正的关键人物（雇员）的关系。

在写信给我们的人中有位小企业主，他说他有一块标识牌，上面写的是“低管理费用相当于高独立性”，并以此提醒自己不要负债过多，否则会压垮自己的公司。一位小时候家境清贫的女士说，当工作不顺利时，她就非常喜欢花钱买些买得起的玩具。她说她有时会认为“拥着最多玩具死去的人才是最大的赢家”。

如果你想知道我们为什么会认为自己的职业生涯离不开“魔语”，那是因为我们几乎经历了本书所写的全部境遇。我们换过很多工作，在一些公司中担任过高级职务，也曾受雇于另一些公司，但因为这些公司被接管或合并而丢掉工作。我们的很多想法赢得了众人的认同，雇用过员工也解雇过员工，我们发现了在管理上的一些瑕疵，也找到了一些如何与他人打交道的实用诀窍。20多年来，我们一直是好朋友，互帮互助，分享职业生涯带来的所有喜悦和失意。我们一直随时准备帮助对方，彼此鼓励、同情——偶尔也向对方发发牢骚。

我们的友谊之所以历久弥新，其中一个原因就是我们都相信“魔语”的力量。20年来，它们已成为我们口语中的“魔力万花筒”，稍加变化就能表达出各种各样的意思，并能让我们忽然间从全新的角度观察事物。有一次吃午饭时，亚历桑德拉抱怨说很难让公司老总听取她的意见。霍华德知道亚历桑德拉刚换新工作，对提出自己的想法有些犹豫。他就告诉她：“提高嗓门比举手更有用。”亚历桑德拉感到很吃惊，坐在那儿好一会儿不说话。霍华德的建议是不是说，对别人大声喊叫是引起人们注意的有效方法呢？她琢磨了一下，明白了：新工作中的羞怯击垮了她的信心。霍华德的“魔语”是说，她准备发言时要充满信心，不要犹豫不定，这样话语才有说服力。

在处理与员工的关系时，一些“职场魔语”是非常有用的指导原则。“对‘越权’说不”，这是在出现问题时警告员工不要越级行事的一种方法。这句话听起来像是威胁，但并非如此简单。它让你的下属明白公司之所以存在组织架构是有原因的。产生问题之处应是解决问题之处。

一位朋友告诉我们，他发现“红灯亮时勿打扰”这句魔语让他有时间不受员工打扰而专心处理自己的工作。“预备、瞄准、射击”是另一位朋友的魔语，它讲述的是他应采取什么样的步骤告知员工他们被解雇了。

其他魔语与我们规划、处理自己职业生涯的方式有关。“任劳任怨未必有回报”让一些人确信努力工作与聪明工作两者是有区别的。“以优异成绩毕业”警告我们切勿给任何工作留下后遗症，尽管这可能不容易，但在离职时能够帮你赢得满意的微笑。老雇主可以替我们发出推荐信，也有权告诉新雇主说我们把工作搞砸了。

此外，还有一些魔语告诉我们如何看待所做的工作。“‘够好了’并不好”能够时刻提醒我们走捷径不会带来任何好处，在工作上我们必须一直尽心尽力。“自吹自擂招人烦”，当你想自吹自擂时请记住这句话，自吹自擂的人会发现任何人都不会把自己当回事。

我们从收集“职场魔语”中所学到的最重要的东西也许是：我们应尽力使工作令人满意。当一位密友说指引其职业生涯的话是“工作再也没乐趣了吗？”时，我们并不认为她是轻率的。乐趣应是我们从工作中获得的众多回报之一。如果你在工作中找不到乐趣，那你可能需要借助一点魔力来改善你的职业。

译者序

前言

管理自我

幸运的阿喀琉斯	2
工作也要“细嚼慢咽”	5
守时的力量	8
假装成理想中的自己	11
“延迟”是个好主意	14
冷煎饼卖不掉	16
红灯亮时勿打扰	18
“够好了”并不好	21
辨识红色预警标识	23
任劳任怨未必有回报	26
自吹自擂招人烦	28
未启航的船不可能到达终点	30
工作没乐趣了吗?	32
以优异成绩毕业	34
送给你的玩具	36
斯芬克斯效应	39
次好有时也是最好	41
两石才能打中一鸟	44

管理同事

勿把拇指放在天平上称重	48
并非所有泡菜都是酸的	50
守住宽容的底线	52
距离太远就无法聚焦	55
在其位谋其政	57
不要把矛头对准同事	60
三思而后行	63
办公室里的“断路器”	65
你的拇指就是很好的标尺	67
小心“密友陷阱”	70
乱发脾气的人将被解雇	72

管理上司

把自己“武装到耳朵”	76
“你错了”并没有错	78
跷跷板效应	81
学做草原上的土拨鼠	84
暂停键的妙用	86
提高嗓门比举手更有用	89

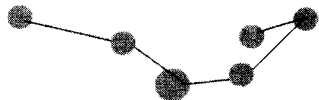
认清别人与认清自己一样重要	91
“检举”曲径通幽	93
要求加薪不是求人施惠	96

管理下属

管事的镊子	100
不带个人色彩的关心	103
我将中规中矩地领导	106
我们是架在浑水上的一座桥	108
我们属于同一等级	110
亲自指导的魔力	112
后备力量——储备金	115
麻烦始于一张嘴	118
预备、瞄准、射击	120
对“越权”说不	123
涨水时赶往高处	125
缺腿的八仙桌不稳	128
办公室里没有性骚扰	130
塞翁失马，焉知非福	132

管理自我





幸运的阿喀琉斯

我们俩认识萨拉近 20 年了。她的创新能力和作为管理者的实力使她成为一家顶尖妇女杂志的主编，但刚出道时她只是一家小型杂志的特写编辑。认识萨拉时，亚历桑德拉是一个自由撰稿人。下面说的就是她俩见面的故事。她接到萨拉的电话，约她共进午餐。

“我给你安排了新的任务，”萨拉告诉她，“这与你通常所写的东西稍有不同。”

“你的话让我很感兴趣。”

“你记得《伊利亚特》吗？”

“我在大学读过，很喜欢这本书。”

“你记得阿喀琉斯的一个弱点吗？”

“这是什么？问答节目吗？”

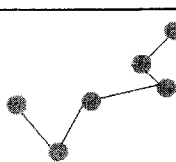
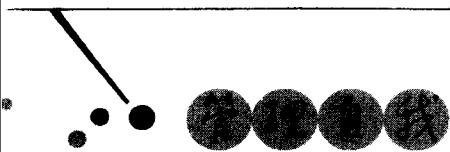
“请继续吧。”

“好的，老师。他的弱点就在脚后跟。”

“你得了个优。那好，亚历桑德拉，你是否认为大多数人都 有一个弱点？不，我们称之为缺点吧。”

“这容易，人们当然有缺点。”

“那你认为你的缺点是什么？”



“这也很容易，我非常讨厌回电话。当然，给编辑回电除外。”
萨拉看起来很满意，似乎亚历桑德拉又得了一个优。

“你刚才所说的证明了我的理论，我想这会是一个奇妙的理论。我的想法是这样：我向来认为每个人都不止一个缺点。我们通常会挑一个无关紧要的缺点，向别人坦承，却无视其他的缺点。阿喀琉斯真幸运，你能想像一个人只有一个缺点是多么美妙的事吗？举个例子，就说我吧。除了上班，我总是迟到。我向朋友承认自己有这个缺点，而且实际上我也试图去改变它，最后也有所改善。但同时我的丈夫指出，虽然我坦承了那个缺点，我的另一个缺点实际上更糟糕。我脾气很差，一点小事也会令我发火——我是指真正的小事。按时到达约定地点时我会自我表扬一番，然后却因为别人占了我的停车位而大发雷霆。所以，正如我丈夫所说的那样，我承认了甜蜜的小缺点，却没有承认自己糟糕的大缺点。怎么样，亚历桑德拉，你是否愿意做个采访，让人们告诉你他们的甜蜜小缺点，然后促使他们说糟糕的大缺点？”

亚历桑德拉愿意做那样的采访，结果写出了一篇极好的文章。有个厨师长起先承认与朋友在餐馆就餐时不愿与别人分享中国菜。亚历桑德拉让他再想想，这下他承认自己十分讨厌有女人在他的厨房里做事。一位女广告词撰写人腼腆地透露说不愿与人一同搭出租车。在亚历桑德拉的敦促之下，她才承认自己非常吝啬，把不喜欢的礼物留起来，在圣诞节时再送给员工。

那么这句“魔语”的意义何在呢？它对人起到提醒的作用。如果我们像大多数人一样，选择承认自己基本没什么害处的缺点，



却可能忽略比这严重得多的缺点，它们就会成为我们成功路上的绊脚石。阿喀琉斯知道他脚后跟的危险，我们却往往没有意识到会危害自己的缺点。讨厌与女人在厨房里共事的那位厨师长必须承认这个缺点才能想办法解决这个问题——曾向他申请工作的妇女肯定注意到了他的那种想法。那位女广告词撰写人吝啬的赠礼行为成为员工们共同的报怨之源。亚历桑德拉很久以前写的那篇文章教会她忽略无伤大雅的怪癖——她自己的和别人的——找出真正造成问题的缺点，这样做定会有好的回报。